



Diego Solorzano Deleón

Mapa conceptual

Materia: Calidad en los servicios

Grado y grupo: 8A

Comitán de Domínguez Chiapas a 9 de Marzo 2021

LA MEJORA DE LA CALIDAD

LA CADENA CLIENTE PROVEEDOR

Se define como la relación que existe entre las personas beneficiarias de un proceso o compradores.

La estructura interna de la cadena cliente-proveedor se fundamenta.

La confianza

La paridad

La concertación

La comunicación

La sinergia

Los desafíos

Toda organización humana bajo el modelo de Calidad Total es una cadena de relaciones Cliente-Proveedor, Siendo el cliente/usuario externo el que orienta el sentido de las relaciones internas.

LOS GRUPOS DE MEJORA DE LA CALIDAD

Equipos de trabajo dedicados a la mejora constante de la calidad.

Tienen como misión

Identificar

Analizar

Proponer soluciones a ineficiencias del propio trabajo o actividad.

Su actuación se sustenta en el reconocimiento de que la calidad es competencia de todos y que quienes mejor conocen los procesos de trabajo son quienes los realizan diariamente.